

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO RINDU MALAM
CILIWUNG NO 73 SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Manajemen

Ddiajukan Oleh :

ANDY SETIA SANYOKO
0712010104 / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2011**

PROPOSAL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO RINDU MALAM CILIWUNG NO 73 SURABAYA

Yang diajukan

ANDY SETIA SANYOKO
0712010104/ EM

Telah disetujui untuk diujikan

Pembimbing Utama

Dr. Prasetyohadi, SE, MM

Tanggal.....

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM
NIP.19509071991031001

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr. Wb,

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, Sholawat serta Salam terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Karena atas Hidayah serta petunjukNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas dan kewajiban Program Studi Manajemen pada jurusan Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih, kepada berbagai pihak yang telah membantu. Tanpa mengurangi penghargaan kepada yang di Atas, adalah selayaknya jika penulis secara khusus menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Saiful Anwar, Msi, selaku Pembantu Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
4. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr.H.Prasetyohadi, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen UPN "Veteran" Jatim yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, beserta staf-stafnya.

7. Bapak Suyoko dan Ibu Mulyati yang tercinta yang memberiku semangat dan dukungan yang tiada henti.

Selanjutnya, penulis ucapkan do'a, semoga semua kebbaikannya mendapat balasan yang lebih dari di atas.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.

Surabaya, November 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Tinjauan Teori.....	9
2.2.1. Pengertian Marketing	9
2.2.2. Pengertian Pemasaran	12
2.2.3. Tujuan Pemasaran	16
2.3. Perilaku Konsumen	16
2.3.1. Model-model Perilaku konsumen	19
2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	21
2.4. Pengertian Produk.....	21
2.4.1. Penggolongan Produk.....	23
2.4.2. Penggolongan Produk Menurut Wujud atau Kekonkretannya.....	23
2.4.3. Penggolongan Produk Menurut Tingkat pemakaiannya	24
2.4.4. Penggolongan Produk menurut Tujuan Pemakaian	24
2.5. Kualitas Produk.....	25
2.6. Kepuasan Pelanggan	29
2.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.6.2. Elemen Program Kepuasan Pelanggan	32
2.6.3. Alat Untuk Menelusuri Kepuasan Pelanggan	35

2.7. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.8. Kerangka Konseptual	39
2.8. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.3.1 Kualitas Produk.....	40
3.3.2 Kepuasan Pelanggan	41
3.2 Skala Pengukuran.....	42
3.3 Teknik Penentuan Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Jenis Data	43
3.4.2 Sumber Data.....	44
3.4.3. Pengumpulan Data	44
3.5. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi obyek penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah perusahaan atau produk.....	51
4.2. Deskriptif Hasil Penelitian	53
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden	53
4.2.2.Deskripsi Kualitas Produk	55
4.2.3. Deskripsi Kepuasan Pelanggan	57
4.3 Analisis Data	58
4.3.1.Evaluasi Outlier.....	58
4.2.2.Evaluasi Reliabilitas.....	60
4.3.3. Evaluasi Validitas.....	61
4.3.4. Evaluasi Construct Reliability Dan Variance Extracted	62
4.3.5. Evaluasi Normalitas	63
4.3.6. Analisis Model SEM.....	64
4.3.7. Analisis Unidimensi First Order	66
4.3.8. Uji Kausalitas	67
4.4 Pembahasan.....	67

4.4.1. Uji Hipotesis	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Penjualan Bakso Rindu Malam Ciliwung no.73 Tahun 2011 ...	3
Tabel 3.1 Goodness Of Fit Indices.....	50
Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas produk	55
Tabel 4.4. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.5. : Outlier Data.....	59
Tabel 4.6. Reliabilitas Data.....	60
Tabel 4.7. Validitas Data.....	61
Tabel 4.8. Construct Reliability dan Variance Extracted.....	62
Tabel 4.9. Normalitas Data	63
Tabel 4.10. Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Indices Model <i>One-Step Approach-Base Model</i>	65
Tabel 4.11. Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Indices Model <i>One-Step Approach-Base Model</i>	66
Tabel 4.12. Unidimensi First order	66
Tabel 4.13. Hasil Uji Kausalitas	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Inti Marketing.....	11
Gambar 2.2 Tiga Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Proses Pengambilan Keputusan konsumen.....	19
Gambar 2.3 Model Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan.....	32
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	39
Gambar 3.1 Contoh Model Pengukuran Faktor kualitas produk	46
Gambar. 4.1 Model Pengukuran dan Struktural (Base Model).....	64
Gambar. 4.2 Model Pengukuran dan Struktural (Elimination Model).....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DEPOT RINDU MALAM CILIWUNG NO.73
SURABAYA**

Yang diajukan

Andy Setia Sanyoko
0712010104 / FE / EM

ABSTRAKSI

Berhasilnya pemasaran dalam suatu perusahaan sangat ditentukan bagaimana para manajemen pemasaran membuat strategi untuk bisa bersaing di pasaran. Oleh karena itu seorang marketer harus bisa melihat kebutuhan pasar saat ini dan menentukan strategi yang tepat untuk bisa menjual produknya sebanyak mungkin. Atas dasar pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan pelanggan makanan bakso rindu malam ciliwung no.73 surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden (pelanggan dari Bakso) sebanyak 100 responden. Teknik penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) yang digunakan untuk menguji tiga hipotesis yaitu, kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji kausalitas pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan *Standardized Estimasi* 0.913 dengan probabilitas 0.143. Oleh karena nilai probabilitas > 0.10 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh positif dan tidak dapat diterima terhadap kepuasan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya tujuan utama suatu perusahaan adalah mencari keuntungan atau laba. Laba dapat diperoleh dari pada pelanggan atau konsumen, maka muncullah alasan mengapa pelanggan memilih barang / jasa tertentu dalam mencapai kepuasan. Pada saat perusahaan dapat menyediakan kebutuhan yang dapat membuat para pelanggan merasa puas, maka perusahaan tersebut akan lebih mudah dalam mencapai keuntungan yang diinginkan.

Untuk itu, agar laba yang diinginkan dapat diperoleh dengan maksimal, maka faktor yang sangat penting dalam bisnis adalah menciptakan dan juga mempertahankan pelanggan. Menurut Philip Kotler (1997 : 36) kepuasan memiliki makna sebagai berikut : “ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.”

Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, khususnya di bidang Food and baverage, maka untuk dapat memenangkan persaingan sekaligus agar dapat bertahan, Depot Bakso Rindu Malam Ciliwung no 73, Surabaya melakukan berbagai strategi dalam menjalankan bisnisnya. Selain harga, yang menjadi pertimbangan ada beberapa pertimbangan lain yang tak kalah penting, antara lain yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Produk-produk yang di tawarkan perusahaan harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan dan perusahaan yabf telah memiliki pelanggan berusaha agar pelanggan yang diciptakannya dapat dipertahankan karena loyalitas pelanggan sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan menurut kotler, (1994). Selain itu dengan didukung fasilitas yang lengkap dan memenuhi syarat serta harga yang terjangkau, maka tentulah hal tersebut akan membuat para pelanggan merasa terpuaskan.

Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 1997 : 27), pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat , diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik baik pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Dan terciptanya loyalitas pelanggan , dan memberikan rekomendasi yang baik dari mulut ke mulut (mouth of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Konsumen yang puas diharapkan akan menjadi konsumen yang loyal. Kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang bersedia untuk datang kembali melakukan pembelian / penggunaan dan menjadi referensi bagi konsumen potensial lainnya melalui komunikasi mulut ke mulut yang positif.

Dalam penelitiannya Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keinginan membeli dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kecil terhadap pembelian kembali dibandingkan dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini memberikan penjelasan

bahwa kepuasan konsumen berpengaruh kepada loyalitas konsumen yang didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan pembelian kembali.

Data Penjualan Bakso rindu malam ciliwung no.73

Tahun 2011	Bulan	Penjualan
	Januari	Rp 20.000.000
	Februari	Rp 22.000.000
	Maret	Rp 24.000.000
	April	Rp 25.000.000
	Mei	Rp 25.000.000
	Juni	Rp 28.000.000
	Juli	Rp 19.000.000
	Agustus	Rp 16.000.000
	September	Rp 15.500.000

Sumber : Widyawan Triongko,SH (Pemilik Depot Bakso Rindu Malam No.73)

Diindikasikan pada bulan Juli dan Agustus terjadi perubahan daya beli masyarakat, perubahan daya beli tersebut disebabkan karena kenaikan harga.

Selain itu, pada bulan Agustus adalah bulan dimana masyarakat menjalankan ibadah puasa. Jadi pada bulan itulah juga berpengaruh terhadap penurunan penjualan.

Data Komplain 2011 Bakso Rindu Malam ciliwung no.73

Jenis Komplain	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	TOTAL
Sedikitnya jumlah meja makan dan kursi	2	3	7	5	8	10	12	12	15	74
Ukuran bakso yang berubah jadi lebih kecil dari sebelumnya	3	3	4	5	7	4	11	11	13	61

Sumber : Widyawan Triongko,SH (Pemilik Depot Bakso Rindu Malam No.73)

Jumlah komplain pada tahun 2011 yang paling banyak sedikitnya jumlah meja makan dan kursi, Disebabkan kecilnya tempat usaha yang didirikan. Dan komplain lainnya soal penampilan bakso, penampilan pada tahun ini ukuran bakso nya berubah menjadi lebih kecil dari ukuran sebelumnya.

Masyarakat modern ditandai dengan aktifitas kerja yang tinggi serta adanya kesempatan yang sama untuk dapat bekerja bagi setiap orang yang mempunyai kompetensi tanpa diskriminasi. Aktifitas tersebut berdampak pada semakin banyak wanita bekerja atau karir yang menghabiskan waktu di luar rumah, sehingga kesulitan dalam menjalankan aktifitas sebagai ibu rumah tangga, termasuk menyediakan makanan bagi keluarga. Kelompok keluarga dengan ekonomi cukup, cenderung memilih makan di luar rumah, karena keterbatasan waktu untuk memasak, serta banyaknya pilihan makanan di luar. Bisnis makanan di surabaya masih memberikan peluang bagi para pengusaha makanan.

Kualitas produk dapat ditingkatkan melalui penambahan fitur-fitur produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, begitu juga pada harga. Berkaitan dengan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terjadi setelah mengkonsumsi suatu jasa yang dibelinya. Pelanggan akan mengevaluasi pengalaman penggunaan suatu jasa untuk memutuskan apakah mereka akan menggunakan kembali jasa tersebut. Sangat penting bagi perusahaan untuk berfokus pada kepuasan pelanggan karena pelanggan lebih mudah mengubah pikirannya apabila mendapatkan yang lebih baik. Pelanggan yang tidak puas akan selalu mengganti produk mereka dengan produk pesaing. Artinya jika kepuasan pelanggan meningkat maka pelanggan akan loyal terhadap jasa atau produk yang telah digunakan tersebut. (Ari Wijayanti, 2008)

Menurut Kotler (1997:52) Kepuasan pembeli merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk dan harapan pembeli. Menurut Kotler (1997 :16) menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan mutu, kinerja dan pelengkap yang inovatif yang terbaik, manajer di dalam organisasi berorientasi pada produk yang unggul dan terus menyempurnakan.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat penting untuk kemajuan dan prospek usaha bagi kegiatan usaha dimasa yang akan datang, karena apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan itu baik maka akan membuat pelanggan puas, dan apabila pelanggan puas maka pelanggan akan cenderung loyal terhadap kegiatan usaha tersebut, ini bisa mengakibatkan kenaikan modal usaha dan secara otomatis laba yang diperoleh akan meningkat pula apabila

dibarengi dengan kinerja karyawan yang baik, karena itu perbaikan kualitas pelayanan sangat penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Konsumen yang puas diharapkan akan menjadi konsumen yang loyal. Kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang bersedia untuk datang kembali melakukan pembelian / penggunaan dan menjadi referensi bagi konsumen potensial lainnya melalui komunikasi mulut ke mulut yang positif.

Berdasarkan hasil survey awal, ada fenomena pada tiga bulan terakhir ini pelanggan depot ini makin berkurang dan terlihat pada daftar penjualan tiga bulan terakhir mengalami penurunan. Hal ini membuat peneliti ingin menganalisa tingkat kesetiaan pelanggan restoran ini berdasarkan tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul : ***“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Depot Bakso Rindu Malam Ciliwung no 73, Surabaya ”***

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

- Apakah Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada depot Bakso rindu malam ciliwung no.73 Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis / membuktikan variabel harga, fasilitas, dan pelayanan secara bersama-sama dan secara parsial, serta untuk mengetahui variabel yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan Depot Bakso Rindu Malam Ciliwung No 73 Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Praktisi

Dapat dijadikan dasar bagi pimpinan perusahaan dalam memantau kepuasan pelanggan

2. Penulis

Dapat menambah literature mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Rindu Malam Ciliwung no 73, Surabaya. Selaian itu, penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian yang lebih baik mengenai kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.

3. Peneliti Lain

Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan sebagai informasi tambahan dan referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.